

格尔木市 12345 政务服务便民热线

2026 年第 2 期（总第 25 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 9 月 16 日

优秀案例选编

群众的“烦心事”就是我们的“关心事”。格尔木市 12345 政务服务便民热线是政企沟通、连接群众的桥梁纽带，也是倾听民意、纾解民忧、为民办事的重要渠道。我们用心守好服务窗口，筑牢党群连心纽带，用好效能检验考场，持续彰显政务服务的温度、热度、效度。同时，坚持以优秀案例为示范标杆，充分调动各单位履职主动性，全面提升 12345 热线工单办理质效与业务能力。

打破权属壁垒解民忧 消除路基隐患护通行

工单编号：格市电 2026090600099

办理单位：格尔木水务集团有限公司

群众诉求：食品街与昆仑中路丁字路口附近因路面坑洼致群众摔倒，存在安全隐患，建议尽快修复。

办结情况：格尔木水务集团有限公司接到热线转办工单后，第一时间赶赴现场开展核查。经踏勘，路面未见大面积破损，深挖排查发现该点位存在隐蔽路基空洞，属于地下隐性安全隐患，若未能及时处置，极易发生路面沉降塌陷，威胁群众出行安全。该隐患点位未在格尔木水务集团有限公司常规管护范围内，但集团本着“群众利益无小事、安全隐患零容忍”原则，主动打破管护权属边界，牵头承担应急整改工作，现场布设围挡、摆放警示锥桶隔离危险区域，投入工作人员4名、作业车辆2台、砂石料1000斤，积极开展空洞回填、分层夯实、路基加固施工，连续奋战4小时完成全部修复施工，彻底消除地下路基悬空隐患，恢复道路正常通行条件。经热线回访，群众对处置成效表示认可、十分满意。

举一反三，长治长效：此次处置充分彰显国企责任担当，面对管护主体不明确的隐蔽安全隐患，做到不推诿、不缺位。下一步，格尔木水务集团有限公司将落实“保供水、稳排水、惠民生”工作部署，加大市政排水设施、地下隐蔽路基常态化排查力度，推动热线办理从被动处置向主动治理转变，织密城市地下安全防护网，切实提升群众出行安全感与获得感。

抄送：市长、副市长、秘书长，市政府副秘书长、办公室副主任。

各行政委员会，市政府各局、委、办，昆仑经济技术开发区管委会。

格尔木市人民政府办公室

2026年9月18日印发
